

Lineamientos para el uso del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones del IEEJAG

El Instituto Estatal para la Educación de Jóvenes y Adultos de Guerrero, ha pretendido desde su creación generar las mejores prácticas administrativas, por lo que con el ánimo de prestar el mejor servicio público, queremos establecer vías de comunicación eficaces que conecten a los servicios educativos prestados con las personas usuarias de los mismos, así como con los distintos grupos de interés de la institución. Se persigue que estas vías permitan a las personas usuarias acceder al conocimiento de sus derechos y presentar las iniciativas, las sugerencias y, en su caso, las quejas que redunden en el mejor funcionamiento y prestación del servicio público de las unidades administrativas que componen el Instituto.

Los nuevos tiempos están marcando que la transparencia de la información es un valor determinante, por lo que de conformidad con el Marco Integrado de Control Interno, emitido por la Auditoría Superior de la Federación, con fecha de actualización septiembre de 2014. El IEEJAG da este paso para el establecimiento de un nuevo marco de referencia en torno a las relaciones entre la Dirección y las personas usuarias, que se regula con el presente protocolo.

Objetivo

Una vez se haya creado el “Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones”, es interés de la Dirección General de este Instituto, recopilar y conocer todas aquellas quejas, sugerencias o felicitaciones que los usuarios deseen poner al conocimiento del IEEJAG, y a su vez comunicárselo al responsable del área implicada para que tome las medidas necesarias para su corrección, implantación o comunicación al personal, respectivamente.

De esta forma, el Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones se establece como una herramienta más de la implantación de mecanismos adyacentes y tendientes a establecer sistemas de calidad del

IEEJAG, buscando la mejora continua de los servicios educativos ofertados por el instituto, la comunicación con sus usuarios y la medida de niveles de satisfacción.

El Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicidades no es un mecanismo para presentar reclamaciones formales al Instituto. Para este fin deberá utilizarse el mecanismo propio oficial a través de su registro en las oficinas de la Dirección General, y sus sedes permanentes conformadas en Coordinaciones de Zona.

Área de aplicación y alcance de los procesos

Las quejas, sugerencias y felicitaciones podrán referirse a cualquiera de las actividades ofrecidas por los servicios educativos del IEEJAG.

Responsables del proceso

El Área de Informática y Plazas Comunitarias del IEEJAG será la responsable de la coordinación y el seguimiento del sistema, mientras que las áreas implicadas en las quejas, sugerencias o felicitaciones serán las responsables de su seguimiento y respuesta en tiempo y forma.

Usuario del proceso

Podrán formular quejas, sugerencias y felicitaciones todas las personas miembro del Instituto Estatal para la Educación de Jóvenes y Adultos de Guerrero, Administrativo, Técnico Docente, Educandos, Usuarios, Proveedores y, en definitiva, cualquier ciudadano o ciudadana que habiendo tenido algún tipo de relación con algún servicio educativo del Instituto lo considere necesario, siendo asimismo el personal involucrado del proceso para su atención tanto los anteriormente citados, como los responsables de las áreas involucradas y la Dirección General del IEEJAG.



Normativa de funcionamiento

- La cuenta del correo electrónico del buzón es: gro_sugerencias@inea.gob.mx, a la cual deberán enviarse los motivos de quejas, sugerencias y felicitaciones. Desde cualquier cuenta de correo que el usuario estime pertinente.
- Las sugerencias podrán ser emitidas a título personal o en grupo, debiendo en este último caso, designarse una persona de contacto.
- Para poder formular una queja, sugerencia o felicitación será necesario aportar los datos personales (Nombre completo, Dirección, Código Postal, Edad, Sexo, Número telefónico celular y/o de domicilio particular). No se tramitará ninguna queja o sugerencia en la que no se haya cumplido este requisito. Para el trámite de sugerencias o felicitaciones la persona usuaria podrá solicitar por escrito que su petición se realice de forma anónima.
- El Área de Informática y Plazas Comunitarias ejercerá sólo una función de enlace y de control de la información, pero no de resolución de la queja o implantación de la sugerencia, salvo que sea referida a su propia actividad.
- Bajo ningún concepto se admitirán descalificaciones personales, ni juicios de valor, ni otras afirmaciones si no vienen debidamente justificadas, respetando en cualquier caso la dignidad personal y profesional de todos los miembros del Instituto. Las quejas que no se acojan a dicha norma quedarán inmediatamente anuladas, no procediéndose a su trámite y seguimiento.
- El IEEJAG, a través del Departamento de Informática y Plazas Comunitarias, podrá ponerse en contacto con la persona remitente en caso de duda, para que en un plazo de 10 días hábiles formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja, sugerencia o felicitación.

Procedimiento

- El procedimiento se inicia mediante el envío del correo electrónico a la cuenta gro_sugerencias@inea.gob.mx con el contenido de la queja, sugerencia o felicitación.
- Una vez enviado el correo, el sistema remitirá, de forma automática, la queja, sugerencia o felicitación tanto al área indicada por la persona usuaria como al Área de Informática y Plazas Comunitarias.
- Posterior a su recepción, en un término de tres a cinco días hábiles se enviará respuesta de recepción al correo que aparezca como remitente, sirviendo a su vez como acuse de recibo.
- Los responsables de las áreas implicadas asumirán la obligación de, si es posible, solucionar la queja, incorporar la sugerencia al correspondiente proceso o transmitir la felicitación a sus colaboradores y colaboradoras.



- Las personas responsables de las áreas implicadas deberán, asimismo, comunicar una respuesta al remitente con la solución alcanzada en el plazo de un mes desde la recepción de la queja, sugerencia o felicitación. El Departamento de Informática y Plazas Comunitarias recibirá una copia de esta respuesta, para así proceder con el seguimiento del proceso.
- Por otra parte, el Departamento de Informática y Plazas Comunitarias gestionará un sistema de registro de control que mantendrá siempre actualizado con todas las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas.